

Lettre d'information de l'Office de Tourisme d'Autun et de l'Autunois

N° 3 –février 2014

Sommaire







L'édito

L'arrivée de cette nouvelle année augure la mise en place de nombreux projets sur un territoire étendu à la communauté de communes du Grand Autunois-Morvan…
Après l'obtention en 2013 de son nouveau classement préfectoral (niveau II), de la marque Qualité Tourisme, après la mise en place du festival « Garçon la note !® », l'Office de Tourisme se lance dans un nouveau challenge l'animation numérique de territoire, le but étant de permettre à notre territoire de gagner en visibilité sur le web.
Qualité, communication, commercialisation, accueil des visiteurs vont également être abordés dans ce nouveau numéro.
Toute l'équipe se joint à moi pour vous souhaiter une bonne saison touristique… et une bonne lecture !

Marc Gauthey - président

Zoom sur

-> L'animation numérique de territoire

Une nouvelle mission pour l'Office de Tourisme. Mais de quoi s'agit-il ?
Partant du constat que 88% des internautes français* (48 millions d'internautes en France**) préparent leur séjour sur internet, 73%* de ces internautes réservent ensuite leurs vacances en ligne, il s'avère nécessaire que notre territoire gagne en visibilité sur la toile afin de répondre aux attentes des touristonautes *(ndlr : terme utilisé pour désigner un touriste potentiel qui prépare ses vacances sur Internet. Ce néologisme est la contraction de touriste-internaute)* .
Mais comment faire ? Le web est complexe et en évolution permanente : site web, référencement, réseaux sociaux, sites d'avis des consommateurs, réservation en ligne,… Deux membres du personnel ont suivi une formation de 70h pour comprendre, connaître, suivre les évolutions et pouvoir mettre en place un accompagnement au service des professionnels, du tourisme et du territoire. Ces personnes sont ainsi devenues animatrices numériques de territoire (ANT) et appartiennent au réseau très actif des 850 ANT formés en France.
Concrètement ? L'Office de Tourisme va mettre en place une enquête auprès de tous les prestataires pour connaître leurs habitudes numériques.
A quoi ça va servir ? Ce diagnostic va permettre d'analyser les besoins de chacun en matière de numérique.
Oui, et alors ? Des ateliers thématiques pourront ensuite être proposés pour que chacun puissent comprendre les attentes et les pratiques des touristonautes, faire connaissance avec un ou plusieurs outils numériques, approfondir ses connaissances, améliorer sa visibilité sur la toile. L'Office de Tourisme sensibilisera aux évolutions des pratiques numériques en mettant à disposition de chacun des outils de veille numérique sur l'accès professionnel de son site web.
L'objectif pour l'Office de Tourisme est que chacun des prestataires gagne en visibilité pour que l'ensemble du territoire gagne en visibilité et attirent de nombreux visiteurs qui consommeront sans modération le Grand Autunois-Morvan.

** source statistiques : baromètre Guy Raffour (interactif –znet, netbooster 2013)*
*** source statistiques : le journal du net (janvier 2013)*



Vite dit

-> Les éditions : les mises à jour



Les éditions sont en cours de mises à jour. Le guide hébergement-restauration et le guide pratique comprendront tous les prestataires sur le territoire de la communauté de communes du Grand Autunois-Morvan , de Saint-Léger-sous-Beuvray et de Glux-en-Glenne

A noter dès à présent : les mises à jour 2014 se feront via un questionnaire en ligne.

-> Marché aux éditions

Un marché aux éditions aura lieu au printemps : tous les prestataires touristiques seront invités à y participer pour récupérer ainsi la documentation pour leurs clients. Attention : **avec l'agrandissement de la communauté de communes, nous ne sommes plus en mesure de vous livrer directement la documentation, il est donc important que vous participiez au marché aux éditions !**

-> Eductour

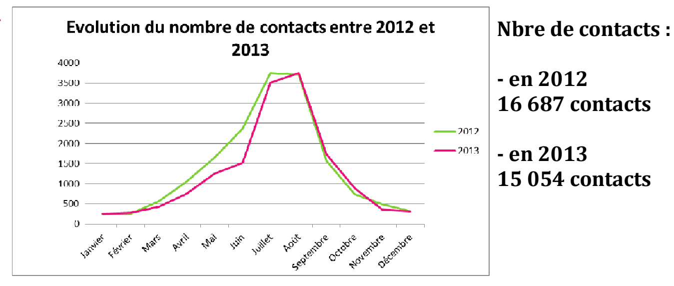
Un éductour pour les prestataires touristiques va vous être proposé en partenariat avec le Parc du Morvan et Bibracte le **25 mars 2014**, au programme :

- Bibracte
- Film 3D sur la cathédrale
- Visite guidée quartier cathédrale

Et des surprises ! Alors notez dès à présent la date et guettez vos e-mails !

Petites news

-> Statistiques



Nbre de contacts :

- en 2012
16 687 contacts

- en 2013
15 054 contacts

En parallèle, 47 169 internautes se sont renseignés sur le site. Parmi ces visiteurs 37 259 étaient des nouveaux visiteurs.

L'année 2014 sera marquée par la mise en place de nouveaux indicateurs au comptoir permettant de mieux définir les axes de consommation et d'activités des touristes.

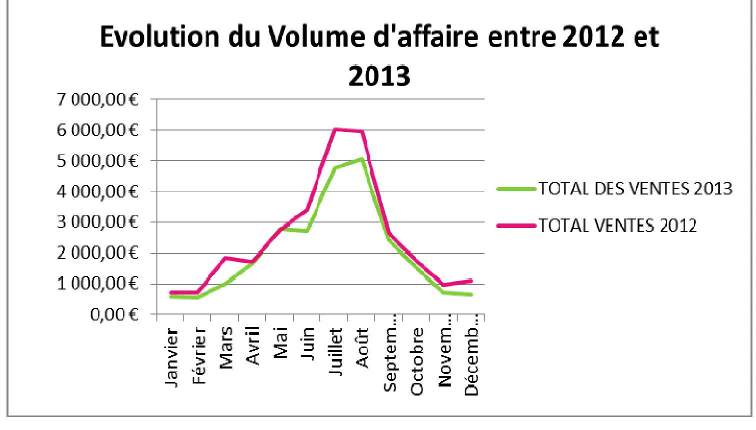
L'Office de Tourisme a également pour projet d'évaluer les choix faits par les touristes sur l'ensemble du territoire par la création de nouveaux outils statistiques, de façon à mieux appréhender leurs attentes et afin de pouvoir y répondre.

D'autre part, les outils statistiques vont être affinés pour analyser la fréquentation du nouveau site web afin de répondre toujours plus précisément aux attentes des internautes.

Affaire à suivre !

-> La boutique

L'année 2013 a été marquée par une baisse de la fréquentation au comptoir, ce qui a eu une incidence sur les chiffres de la boutique.



La boutique de l'OT s'est donc fixée un nouvel objectif pour l'année 2014 : le développement de la gamme des produits du terroir qui subit le moins la baisse de consomation.

En effet, l'élargissement du territoire avec la naissance du Grand Autunois Morvan permet d'étendre notre gamme de produits du terroir et ainsi de mieux satisfaire les attentes de notre clientèle. **Production locale et filière courte toujours à l'honneur !**

-> La billetterie

La billetterie connait elle aussi un ralentissement de son activité, toutefois nettement moins marqué, avec une baisse de 7% du volume d'affaire et d'environ 2% de la marge par rapport à 2012.

L'objectif principal pour l'année 2014 est de mieux faire connaître ce service proposé par l'Office de Tourisme, à l'ensemble des organisateurs de concerts et spectacles.





Vite dit

-> Nouvelles têtes à l'OTAA

Au sein de l'équipe

>> Valérian Etienne
est arrivé le 9 septembre 2014 en remplacement à la boutique et à l'accueil de Sophie Pitaud

>> Sophie Pitaud
remplace au service commercial Sophie de Wilde partie en congé maternité.

>> Virginie Da Cunha
est arrivée le 2 janvier 2014 en remplacement à l'accueil de Maaike Engbersen partie en congé maternité.

>> Emilie Prébolin
est en stage à l'OTAA depuis le 13 janvier 2014 et jusqu'au 21 février 2014 dans le cadre de sa formation « Assistant du manager ». Elle a participé activement à la mise à jour des bases de données, des éditions et du site web.

L'équipe de l'OTAA réunie comme chaque année pour un moment convivial



-> Salons touristiques

En partenariat avec l'ADT 71 et les OT de la Bresse bourguignonne, de Chalon-sur-Saône, de Cluny et du Clunisois, de Tournus et du Tournugeois, du Creusot-Montceau. le Pays Charolais Brionnais, les Gîtes de France 71, les membres du chéquier découverte , l'OTAA va être présent sur les salons :



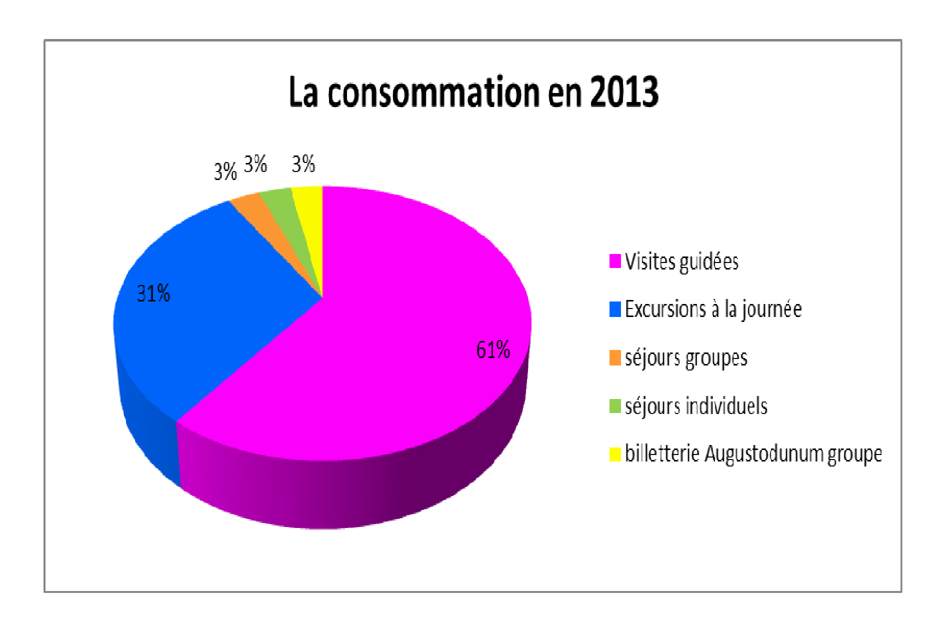


La Saône-et-Loire va surprendre !
L'Autunois-Morvan aussi !

Petites news

-> Les groupes

En 2013, le service groupe a accueilli 133 groupes, soit 3365 personnes.



Quelles différences entre les excursions et les séjours ?

Excursions : au minimum 2 prestations - nuitées exclues - sur notre territoire : visite guidée, entrée dans un site ou un musée, transport, déjeuner, dégustation…
Séjour : au minimum une nuitée sur notre territoire.

Le service commercial a pu, grâce aux nombreux partenariats commerciaux mis en place ces 2 dernières années avec les acteurs touristiques des territoires, établir des relations solides de travail et proposer une offre plus large qui a permis des retombées directes auprès des partenaires.

Voici en quelques chiffres les retombées économiques générées par l'activité des groupes de l'OTAA sur le territoire en 2013:

Prestations	**Volume d'affaires généré sur le territoire**
Guides conférenciers	*9 300,00 €*
Hôtel-restaurants	*19 055,00 €*
Sites et Musées	*7 180,00 €*
transport autocar	*730,00 €*
Total	***36 265,00 €***

-> Les produits individuels

Pour la première année, le service groupe a réalisé quelques réservations de séjours individuels proposés entre autres dans le magazine Tourisme et Découverte.
Dans le cadre des salons auquel l'OTAA va participer 5 produits individuels aussi variés que possible ont été réalisés :

- Un produit « bon plan »
- Un produit « festival », incluant notamment le spectacle Augustodunum® et les Journées Romaines
- Un produit « randonnée itinérante »
- Un produit « randonnée famille »
- Un produit « sport et nature »

La richesse et la diversité des offres proposées sur le territoire du Grand Autunois-Morvan devraient susciter l'envie d'y séjourner.








>> **du**

L'agenda

15 février au 9 mars
Patinoire éphémère
Parc des expos L'Eduen, Autun

>> du 14 au 16 mars
Festival de printemps
Théâtre, Autun

>> du 15 mars au 16 novembre
« Une odyssée gauloise »
Exposition, Bibracte

>> 12 & 13 avril
Fête du Livre, Hexagone, Autun

>> 24 & 25 mai
« Arts et Fleurs »
La Roseraie, la Celle-en-Morvan

Zoom sur

-> site web : www.autun-tourisme.com

Le nouveau site de l'Office de Tourisme d'Autun et de l'Autunois est en ligne !
Plus ergonomique et plus adapté aux pratiques des internautes, notamment en version mobile, on y retrouve toutes les informations touristiques du territoire avec des nouveautés :

- dès la page d'accueil l'agenda avec les manifestations
- dès la page d'accueil, les coups de cœur présentent une sélection d'offres packagées à destination des groupes et/ou individuels
- la rubrique séjours et week-ends : un panel de produits packagés à destination de la clientèle individuelle qui évoluera en fonction des saisons, des manifestations et des différents évènements du calendrier. Le but étant de faire connaître un nouveau site, une nouvelle activité de loisirs ou un nouvel hébergement sur notre territoire et de proposer ainsi des offres attractives qui correspondront à un public le plus large possible.

Le grand avantage de ce nouveau site est que nous sommes en mesure de faire les mises à jour nous-même en temps réel.
Les versions en langues étrangères sont en cours de préparation et seront mises en ligne prochainement.
L'adaptation du site au nouveau territoire du Grand Autunois-Morvan va également se faire progressivement.

Faites part de vos remarques à Delphine Gross promotion@autun-tourisme.com

-> Marque Qualité Tourisme : des efforts récompensés !

La marque a été obtenue le 3 août 2013. Elle est valable 3 ans. Une belle reconnaissance pour l'équipe qui cherche à placer la satisfaction du client au cœur de son travail. La mobilisation et la cohésion de l'ensemble de l'équipe (élus, bénévoles et salariés) ont permis d'arriver à ce résultat ainsi que le travail en partenariat avec Corinne Delelis (UDOTSI) et Benoît Duflot (FROTSI).
La marque qualité tourisme c'est :
Un manuel qualité (= mode d'emploi de l'OTAA), une trentaine de fiches d'instructions et de modèles, une dizaine de modèles opératoires, un groupe de travail local avec neuf membres, 516 questionnaires de satisfaction analysés et une clientèle satisfaite, voire très satisfaite, des services de l'OTAA à plus de 80%.
Objectif 2014 : maintenir le niveau de satisfaction, faire évoluer les outils qualité pour les adapter aux évolutions des pratiques de l'OTAA.

-> Festival Garçon la note : c'est parti pour 2014 !

Fort du succès de l'édition 2013 et à la demande générale, l'Office de Tourisme d'Autun et de l'Autunois a décidé de renouveler l'opération Garçon, la note !
Pour ceux qui auraient manqué la 1ère édition, il s'agit d'un festival de musique itinérant qui prend place en terrasse de cafés, restaurants et hôtels-restaurants et qui s'étire sur les deux mois d'été en mettant en avant tous les styles de musique.

Cette année, nouvelle intercommunalité oblige, l'animation sera proposée à tous les établissements du Grand Autunois Morvan, sous réserve qu'ils disposent d'une Licence IV et d'une terrasse extérieure et qu'ils acceptent les conditions de la charte Garçon, la note !

Les dossiers de candidature seront envoyés très prochainement et les premiers inscrits seront les premiers servis : en effet, 25 concerts seulement seront organisés cette année entre le 1er juillet et le 31 août. Donc, surveillez votre boîte aux lettres !
Renseignements :
Nathalie Cadet / direction@autun-tourisme.com





Point sur la réglementation

-> Déclaration en mairie d'une chambre d'hôtes

La location de chambres d'hôtes chez l'habitant, exploitées toute l'année ou à la saison, constitue une activité professionnelle, de nature commerciale ou agricole. Elle implique certaines obligations concernant les conditions d'accueil du client, la déclaration en mairie, l'immatriculation et l'affiliation à la Sécurité sociale.

La Location de chambres d'hôtes doit être déclarée au préalable à la mairie, sous peine d'une contravention de 3ème classe (450€).
La déclaration cerfa n°13566*02 doit préciser :

- l'identité de l'habitant ;
- l'identification du domicile de l'habitant ;
- le nombre de chambres mises en location,
- le nombre maximal de personnes pouvant être accueillies ;
- les périodes de location prévues.

La déclaration, qui fait l'objet d'un accusé de réception, peut être :

- déposée en mairie ;
- adressée par courriel ou e-mail
- envoyée par lettre recommandée.

Tout changement concernant les informations fournies doit faire l'objet d'une nouvelle déclaration.

Des questions sur les conditions d'accueil, l'immatriculation, l'affiliation à la sécurité sociale ou la fiscalité : rendez-vous sur le site www.vosdroits.service-public.fr.

-> Déclaration en mairie d'un meublé touristique

Les meublés de tourisme sont des hébergements individuels (type villas, appartements, studios). Ils sont destinés à la location de clients de passage, qui les occupent pour la journée, la semaine ou le mois. Le propriétaire qui loue un meublé de tourisme doit en faire la déclaration préalable en mairie. Il peut, par ailleurs, demander que son meublé soit classé, mais ce n'est pas une obligation.

La déclaration d'un meublé de tourisme est obligatoire, que celui-ci soit classé ou non, sous peine d'une contravention de 3ème classe (450€).
Elle s'effectue à la mairie de la commune où est situé le meublé, au moyen du formulaire cerfa n°14004*02.

Tout changement concernant les informations fournies (sur le propriétaire, le meublé de tourisme, les périodes de location) doit faire l'objet d'une nouvelle déclaration en mairie.

Des questions sur les démarches, le classement: rendez-vous sur le site www.vosdroits.service-public.fr.

Les perles de l'accueil

Une personne arrive à l'OT et nous dit qu'elle a vu qu'il y allait avoir un concert en Bourgogne. Mais elle ne se rappelait plus du titre, ni de la date ni du lieu. Ca va être dur de la renseigner...

Une dame se présente au comptoir avec un pot de miel proposé en boutique : « Est-ce que ce miel vient du Morvan ? »... C'était pourtant écrit sur l'étiquette.

Lettre d'information n°3
Lettre d'information biannuelle de l'Office de Tourisme d'Autun et de l'Autunois
Directrice de publication : Nathalie Cadet
Rédaction - conception - réalisation : équipe OTAA
Crédits photos : Ville d'Autun, D. Thévenin - OTAA

